

## 令和元年度患者満足度調査結果

当院は「患者さんに、優しく、安全で信頼される病院」を理念に掲げ、患者さん中心の医療を目指しています。医療サービスをより良くするために、患者さんからの貴重なご意見を頂きありがとうございました。この結果をもとに患者さんにより満足していただける病院となるように努力していきたいと思います。

### 【実施状況】

実施期間：令和元年 9 月 2 日～13 日（2 週間）

外来：244 名（回収率 98.4%）

病棟：183 名（回収率 96.3%）

### 【調査結果】

質問に対して「良い(5)」「やや良い(4)」「普通(3)」「やや悪い(2)」「悪い(1)」の 5 段階評価で答えて頂きました。

総合平均値は、外来が 4.1 で昨年から 0.1 ポイント上がりました。病棟は 4.3 で昨年と同様でした。

\* 外来部門では、「待ち時間に対する配慮はされているか」の項目が 3.5 と昨年の 3.6 から 0.1 ポイントと低下し、昨年同様最も評価が低い項目となっています。

対策として、声掛けを行い丁寧な案内、説明が行われるように連携・協力を行います。お待たせするときは、アナウンスの徹底、おおよその待ち時間を伝えるよう取り組みを行います。

\* 病棟部門では、「病室内の静かさはいかがですか」の項目が 3.8 と昨年同様、最も評価が低い項目となっています。「病室内の浴室の清潔感があるか」の項目も 3.8 と昨年の 4.1 から 0.3 ポイント下がり、最も評価の低い項目となりました。

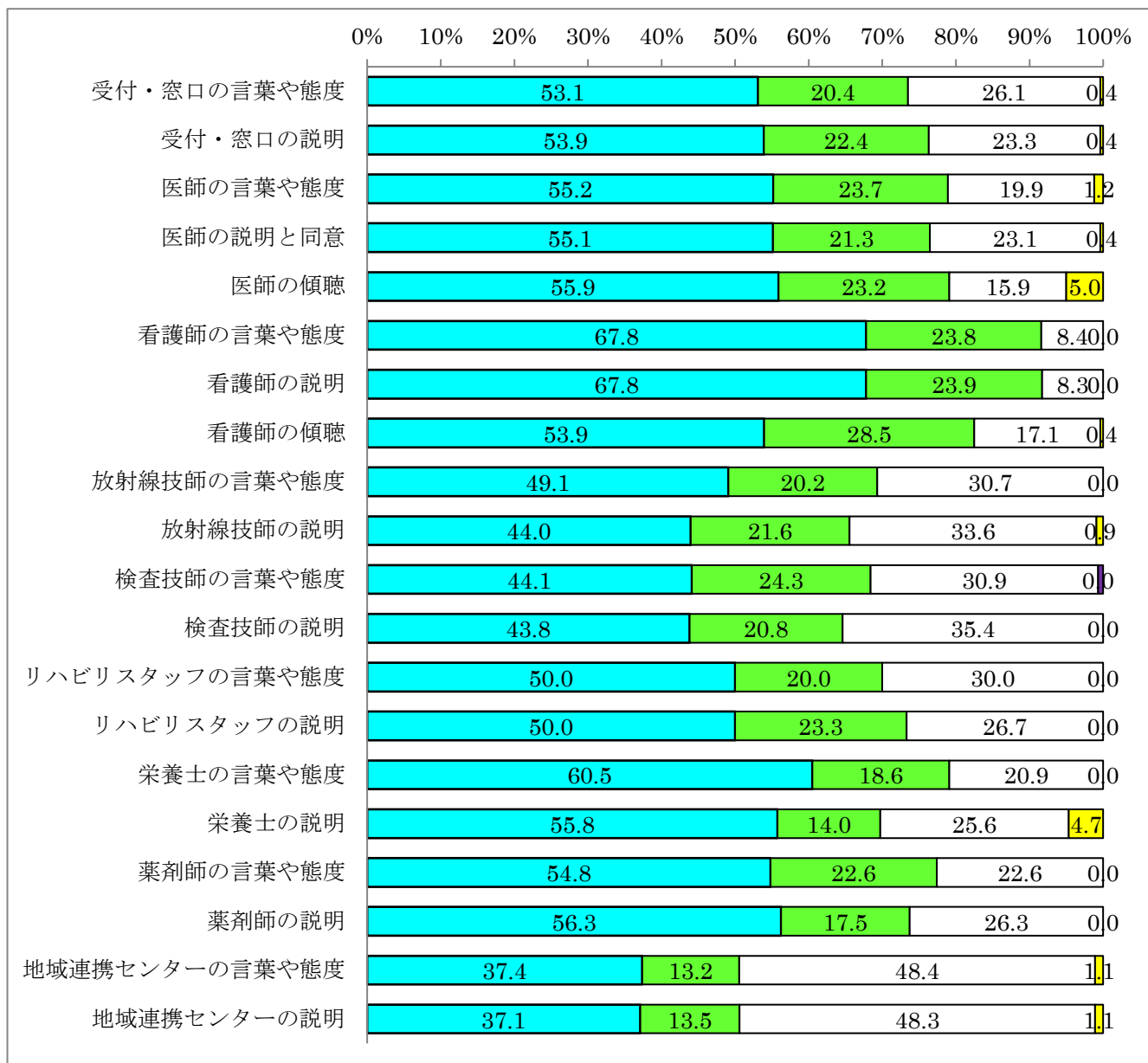
対策として「病室内の静かさはいかがですか」については、常に職員同士の会話や物音に気を付けることを心掛け、大部屋でのテレビ視聴にはイヤホン等の使用をお願いしていきます。

「病室内の浴室の清潔感があるか」については、常に浴室の環境に気を配り、汚染があれば早期に対応し、清潔感を維持できるよう配慮していきます。

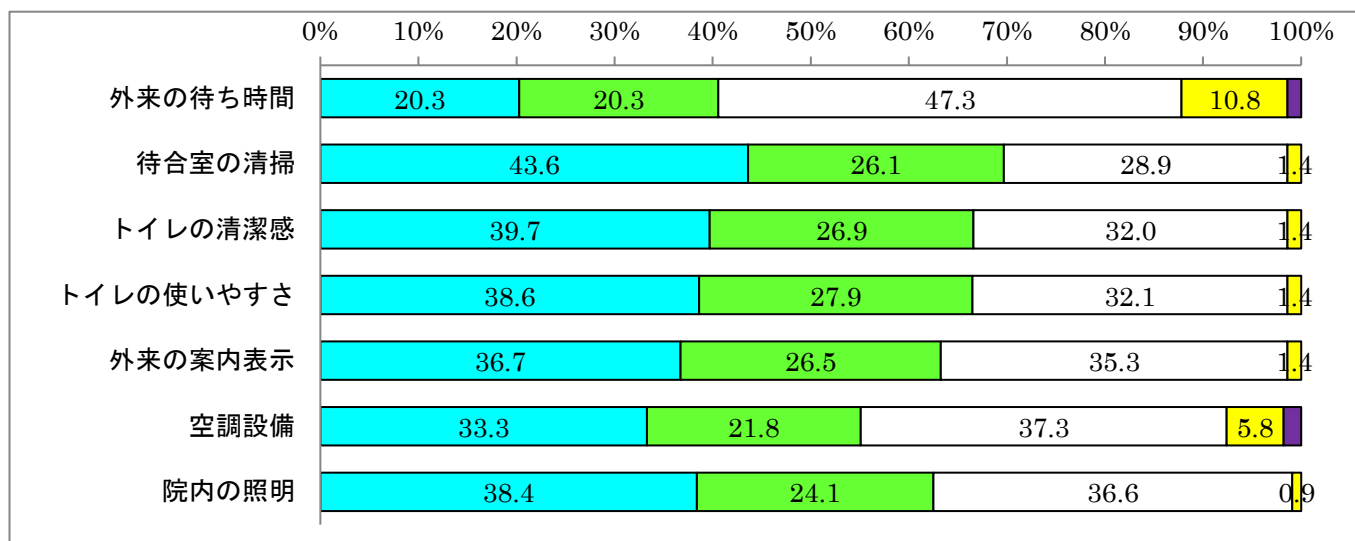
# 1 外来部門の調査結果概要

【凡例】 良い(5) やや良い(4) 普通(3) やや悪い(2) 悪い(1)

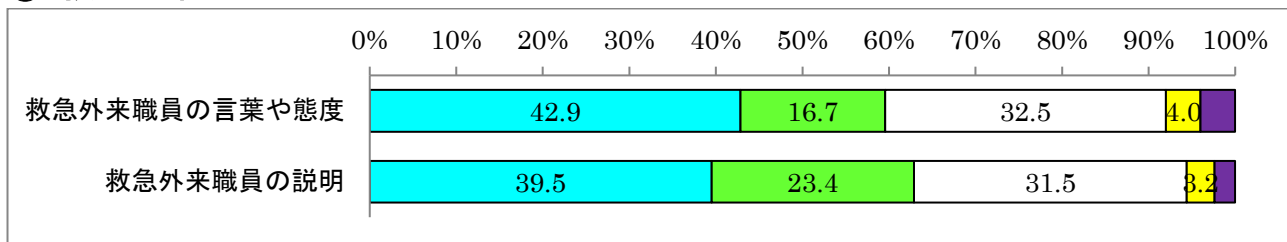
## ① 職員の対応について



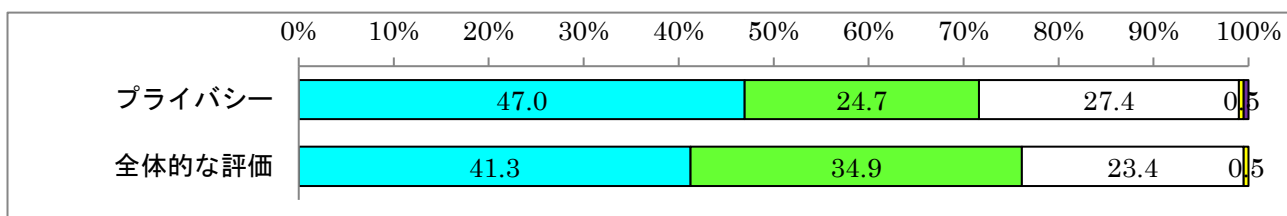
## ② 外来の設備について



### ③ 救急外来について



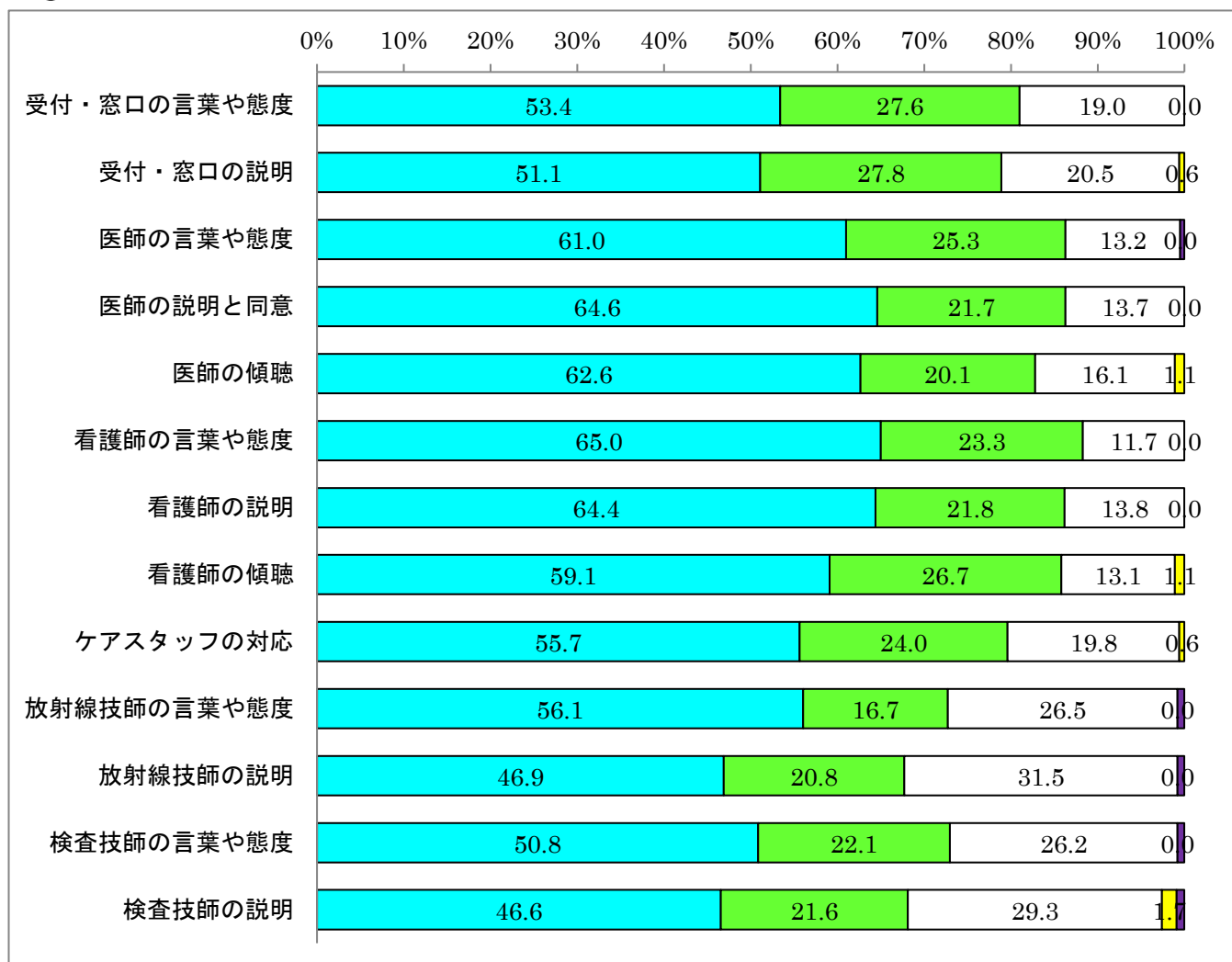
### ④ 当院の総合的評価について

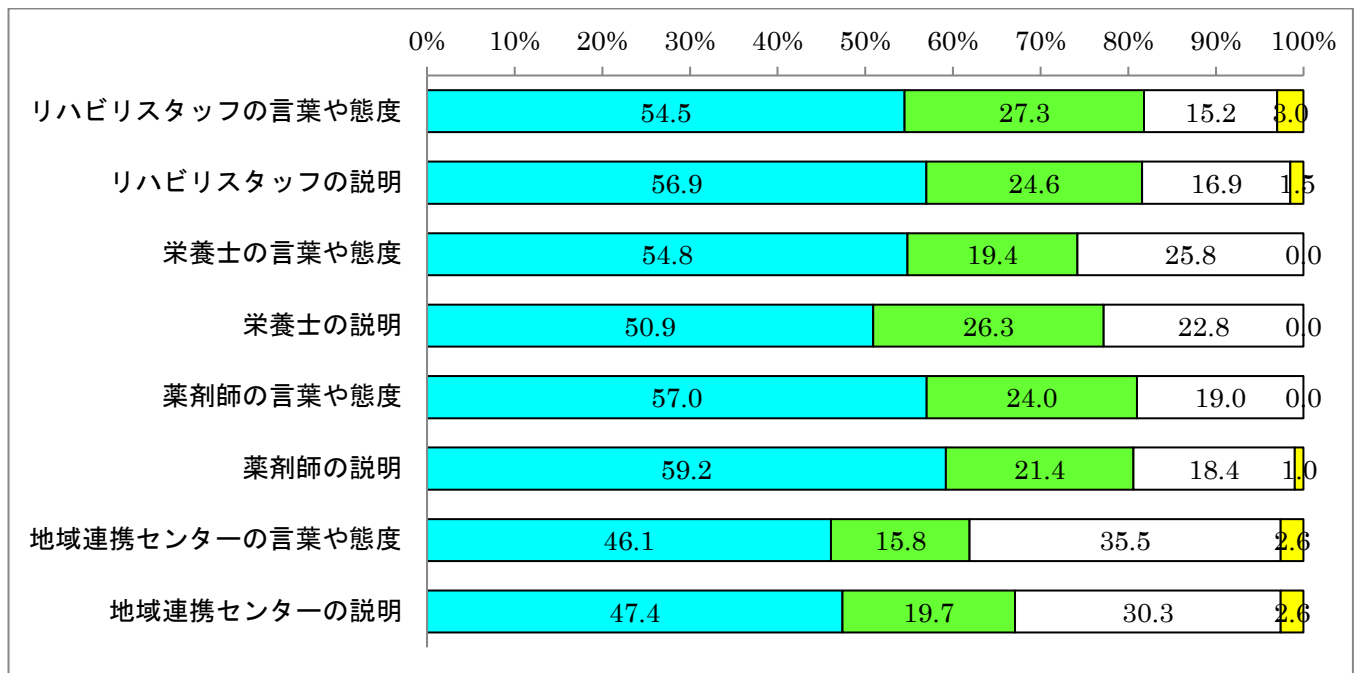


## 2 病棟部門の調査結果概要

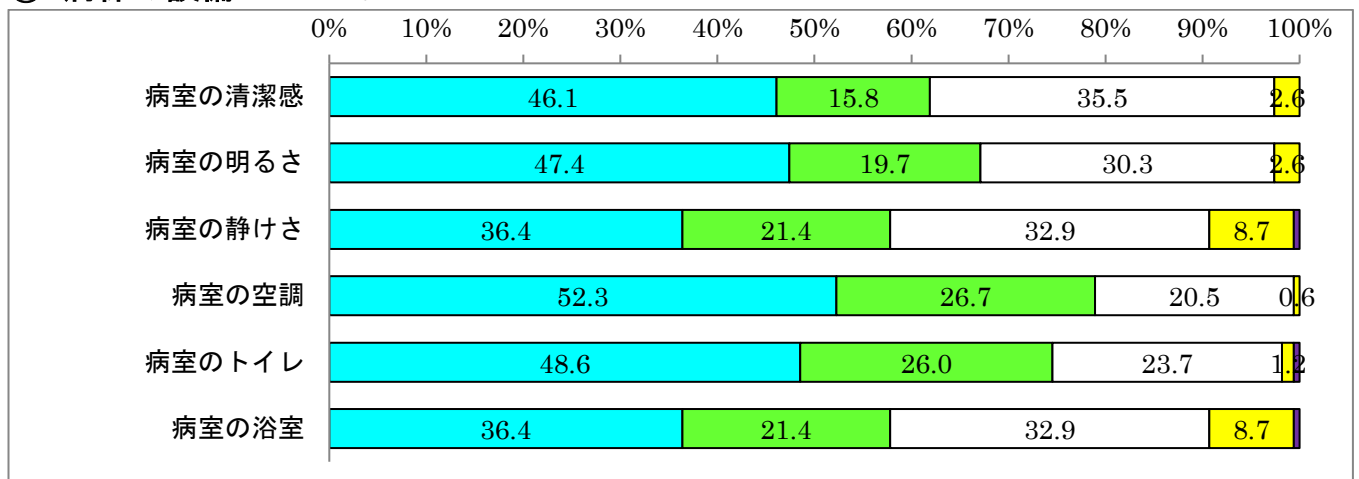
【凡例】      良い(5)      やや良い(4)      普通(3)      やや悪い(2)      悪い(1)

### ① 職員の対応について





## ② 病棟の設備について



## ③ 当院の総合的評価について

